

**ПОСТАНОВЛЕНИЕ**  
**об утверждении Положения о качестве услуг по**  
**распределению и поставке природного газа**

**№ 416 от 09.06.2011**

*Мониторул Официал № 192-196/1748 от 11.11.2011*

\* \* \*

Зарегистрировано  
Министерство юстиции  
№ 854 от 4 ноября 2011 г.  
Министр Олег Ефрим

В целях регламентирования юридических отношений между оператором передающей сети, операторами распределительных сетей и конечными потребителями природного газа по вопросам качества поставляемых услуг, в соответствии с требованиями ст.44 [Закона о природном газе № 123 от 23 декабря 2009](#) г. (Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 2010, № 23-24, ст.31) административный совет Национального агентства по регулированию в энергетике

**ПОСТАНОВЛЯЕТ:**

1. Утвердить Положение о качестве услуг по распределению и поставке природного газа (прилагается).
2. Контроль над внедрением утвержденного Положения возложить на отдел мониторинга качества услуг.

**ГЕНЕРАЛЬНЫЙ ДИРЕКТОР НАРЭ**

**Виктор ПАРЛИКОВ**

директор  
директор  
директор  
директор

**Марин Профир**  
**Мариана Ботезату**  
**Леонид Белински**  
**Николае Раильяну**

Кишинэу, 9 июня 2011 г.  
№ 416.

Утверждено  
Постановлением  
Административного совета  
Национального агентства по  
регулированию в энергетике  
№ 416 от 9 июня 2011 г.

**ПОЛОЖЕНИЕ**  
**о качестве услуг по передаче и распределению природного газа**

**Часть 1**

## ОБЛАСТЬ ПРИМЕНЕНИЯ

1. Положение о качестве услуг по передаче и распределению природного газа (далее Положение) регламентирует качество услуг, оказанных оператором сети, устанавливает минимальные значения показателей качества и последствия несоблюдения этих показателей оператором сети.

2. Требования Положения применяются к юридическим отношениям между оператором сети и конечными потребителями. В случае конечных потребителей, располагающих несколькими местами потребления, Положение применяется для каждого места потребления в отдельности.

3. Требования настоящего Положения не применяются:

а) в случае форс-мажорных обстоятельств особенно при чрезвычайных ситуациях, установленных в соответствии с законодательством, если данные обстоятельства влияют на предоставление услуг по передаче и распределению природного газа. Если форс-мажорные обстоятельства возникли во время выполнения уже начатых работ, настоящее Положение не применимо на период действия упомянутых препятствий;

б) в случае действий, осуществленных третьими лицами, которые могут привести к нарушению качественной поставки услуг оператором сети;

## Часть 2

### ОСНОВНЫЕ ОПРЕДЕЛЕНИЯ

4. Используемые в настоящем Положении основные термины и определения означают следующее:

**объявление** – доведение информации до сведения широкой публики одним из следующих способов: с помощью средств массовой информации (пресса, радиостанции и телевидение, ведущие трансляцию на затронутой территории, другими аналогичными средствами), посредством размещения объявлений на веб-странице оператора сети, размещения объявлений по месту жительства потребителей (у каждого подъезда, в случае многоквартирных домов; на щитах объявлений мэрии, в случае сёл и коммун);

**авария** – повреждение, разрушение зданий и/или технических установок, используемых на опасных производственных объектах, спонтанные взрывы огнеопасных веществ;

**инцидент** – повреждение технических установок, используемых на опасном производственном объекте, отклонения от технологического процесса, нарушения требований нормативно-технических документов, установленных законом, которые регламентируют выполнения работ на опасном производственном объекте.

**уведомление** – сообщение, адресованное конечным потребителям, с целью информирования о событии. Уведомление осуществляется в письменном виде и отправляется по электронной почте, факсу или передается лично сотрудниками оператора сети.

**оператор сети** – оператор передающей сети и/или оператор распределительной сети;

## Часть 3

### ЗАПЛАНИРОВАННЫЕ И НЕЗАПЛАНИРОВАННЫЕ ПЕРЕРЫВЫ ПОСТАВОК

5. Оператор сети обязан обеспечить поставку природного газа конечным потребителям надежно и непрерывно, в соответствии с минимальными значениями

показателей качества, установленными настоящим Положением. Исходя из этого оператор сети вправе проводить запланированные и незапланированные работы.

**6. При проведении запланированных работ:**

1) продолжительность одного запланированного перерыва, связанного с выполнением комплекса работ (замена общего счетчика в доме или подъезде, установка или переустановка счетчика или котла с помощью сварки у бытового потребителя, которые сопровождаются прерыванием поставки природного газа потребителям всего или части дома), необходимых для решения проблем, связанных с учетом природного газа или для установки автономного отопления, не должна превысить 12 часов;

2) продолжительность одного запланированного перерыва, связанного с выполнением комплекса работ (проверка плотности, ремонт, замена одного сектора или элемента, восстановление, модернизация, подключение объекта и т.д.), необходимых для надежной эксплуатации газовых сетей низкого и среднего давления, не может превысить:

- a) 24 часа, в случае отключения не более 100 потребителей;
- b) 48 часов, в случае отключения не более 200 потребителей;
- c) 72 часа, в случае отключения не более 500 потребителей;
- d) 120 часов, в случае отключения 500 и более потребителей;

3) продолжительность одного запланированного перерыва, связанного с выполнением комплекса работ (ремонт, замена одного сектора или элемента, реконструкция, модернизация, подключение объекта, профилактика передающей сети природного газа, проверка плотности), необходимых для надежной эксплуатации сети природного газа среднего или высокого давления, с перерывом поставки для потребителей из сельских населенных пунктов / группы населенных пунктов, не будет превышать 120 часов;

В случае, если выясняется, что для проведения работ, при которых необходимо выполнить проверку плотности сети природного газа среднего и высокого давления, необходимо более 120 часов, представители оператора сети представляют Агентству до истечения 120 часов (с момента прерывания) отчет о сложившейся ситуации, который будет содержать аргументацию необходимости продления срока проведения работ.

**7. При проведении незапланированных работ:**

1) длительность одного незапланированного перерыва, связанного с ликвидацией последствий аварии или инцидента, который произошел в сети природного газа низкого и/или среднего давления, не должна превышать:

- a) 36 часов, в случае отключения не более 100 потребителей;
- b) 54 часов, в случае отключения не более 200 потребителей;
- c) 72 часов, в случае отключения не более 500 потребителей;
- d) 120 часов, в случае отключения 500 и более потребителей;

2) длительность одного незапланированного перерыва считается с момента оформления акта констатации на месте происшествия представителем оператора сети до момента возобновления поставки природного газа в сеть.

**8. Информация о незапланированных перерывах, возникших в сети природного газа, может дойти до оператора сети двумя путями:**

- 1) по телекоммуникационному оборудованию для регистрации аварии или инцидента,
- 2) по информации, полученной от потребителя или третьего лица.

**9. В случае несоблюдения требований п.6, п.7 настоящего Положения оператор сети будет выплачивать пострадавшим потребителям по их письменному заявлению компенсации в соответствии с приложением 1 к настоящему положению.**

**10.** Оператор сети обязан информировать путем объявления/ уведомления конечных потребителей о планируемых перерывах. Данная информация будет предоставлена потребителям за 3 календарных дня до перерыва с указанием числа начала перерыва и примерной продолжительностью перерыва.

**11.** В случае незапланированного перерыва оператор сети обязан информировать путем объявления/ уведомления пострадавших от перерыва потребителей о намеченной дате возобновления поставки услуг в срок не более 6 часов с момента регистрации прерывания оператором сети для всех категорий конечных потребителей,.

**12.** Требование об информировании путем объявления/ уведомления считается выполненным, если объявление осуществляется в сроки, указанные в п.10 и п.11 и существует доказательство:

- 1) информирования бытовых потребителей одним из следующих способов:
  - а) отправки пресс-релиза средствам массовой информации;
  - б) размещение объявления у каждого подъезда, подтвержденное подписью ответственного лица или одного из жителей дома с указанием его имени и адреса.
  - в) размещение объявления на щитах объявлений (в случае сел и коммун), подтвержденное подписью секретаря мэрии;
- 2) уведомление небытовых потребителей по почте, электронной почте или факсу в сроки, установленные п.10 и п.11 настоящего Положения.

**13.** В случае выполнения требований п.10, п.11 в установленных условиях менее чем в 95% из всех зарегистрированных случаях перерывов на протяжении текущего года Агентство применит снижение тарифа, в соответствии с приложением 1 к настоящему Положению.

**14.** Оператор сети обязан регистрировать все случаи о перерывах в поставке природного газа конечным потребителям. Незапланированные перерывы будут регистрироваться с помощью приборов, регистрирующих данные о давлении и температуре природного газа на входе и выходе, или по звонкам потребителей в службу “24/24 часов”.

Запланированные и незапланированные перерывы регистрируются отдельно. Для каждого незапланированного перерыва отмечаются причина перерыва, число и время, а также количество потребителей, пострадавших от перерыва.

**15.** Конечные потребители, располагающие счетчиками, позволяющие регистрировать число и продолжительность перерывов, могут использовать показания этих счетчиков для обоснования жалоб, предоставленных оператору сети.

#### **Часть 4**

##### **КАЧЕСТВО И РЕЖИМЫ ПОСТАВКИ ПРИРОДНОГО ГАЗА**

**16.** Оператор сети обязан обеспечить поставку природного газа потребителю, в соответствии с параметрами качества природного газа, установленными в национальном стандарте “Газы горючие природные для промышленного и коммунально-бытового назначения” ГОСТ 5542, утвержденном к применению на территории Республики Молдова Департаментом стандартизации и метрологии с 1 января 1992 г. (Каталог нормативных документов, 2004 г., официальное издание, том III, Межгосударственные стандарты, Кишинэу), в соответствующих Технических условиях и согласно строительным нормам в данной области, в том числе NCM G 05.01-2006 “Sisteme de distribuție a gazelor” и СНиП 2.05.06-85 “Магистральные трубопроводы”, следующим образом:

1) для бытовых потребителей, до крана безопасности, в технических условиях максимального давления в 0,003 МПа и в соответствии с положениями технического паспорта/ технической карты газового прибора конечного потребителя.

2) для небытовых потребителей, до разграничительного пункта, в технических условиях давления, предусмотренных в контракте, заключенном между оператором передающей сети, оператором распределительной сети и конечным потребителем.

**17.** Письменные жалобы конечных потребителей, касающиеся качества и режимов поставки природного газа (уровни давления), будут рассмотрены оператором сети в срок не более 30 дней со дня регистрации жалобы. Проверка качества природного газа осуществляется в соответствии с требованиями национального стандарта “Газы горючие природные для промышленного и коммунально-бытового назначения” ГОСТ 5542. Ответ оператора сети может основываться на последних периодических лабораторных анализах физико-химических свойств природного газа, отобранного с ближайшей точки распределительной сети при соответствующих технологических условиях. Конечный потребитель вправе требовать проверку параметров качества природного газа от газорегуляторного пункта, в периметре обслуживания, в котором находится его место потребления.

Персонал оператора сети обязан выехать на место для отбора проб природного газа в течение не более 5 дней со дня регистрации жалобы.

Если претензии конечного потребителя относительно качества поставленного природного газа не подтверждаются, расходы на отбор проб и проведение лабораторного анализа будут возмещены конечным потребителем оператору сети.

**18.** Для рассмотрения письменных жалоб конечных потребителей, относительно режима поставки природного газа (параметры давления), персонал оператора сети должен выехать на место в течение не более 5 дней со дня регистрации жалобы для измерения давления в сети природного газа. Измерения будут проводиться у крана безопасности газового прибора в случае бытовых потребителей и в точке разграничения в случае небытовых потребителей.

**19.** Конечный потребитель вправе обратиться в любую лабораторию, авторизованную в соответствии с законом, которая не принадлежит оператору сети, для проверки качества природного газа. Полученные результаты могут быть использованы в качестве доказательств для обоснования жалобы, предоставленной оператору сети. Взятие проб выполняется персоналом оператора сети в присутствии персонала лаборатории. Расходы на проверку качества природного газа в уполномоченной лаборатории, которая не принадлежит оператору сети, оплачиваются конечным потребителем. Если претензии конечного потребителя относительно качества поставленного природного газа подтверждаются, расходы относительно проверки качества природного газа будут возмещены оператором сети конечному потребителю.

**20.** По требованию конечного потребителя оператор сети обязан позволить доступ представителям других лабораторий, авторизованных в соответствии с требованиями законодательства для присутствия при отборе проб природного газа от ближайшей точки, удовлетворяющей технологическим условиям для отбора проб.

**21.** Если подтверждается, что по причине оператора сети имело место отклонение от параметров качества и/или от режимов поставки природного газа (параметры давления), установленных настоящим Положением, оператор сети оплатит в обязательном порядке

пострадавшим конечным потребителям компенсации в соответствии с приложением № 1 к настоящему Положению.

## **Часть 5**

### **ПОДКЛЮЧЕНИЕ И ПОВТОРНОЕ ПОДКЛЮЧЕНИЕ**

**22.** Оператор сети обязан выдать заявителю разрешение на подключение к сети природного газа в срок не более 15 дней со дня регистрации заявления. Если на протяжении отчетного года менее чем 95% заявлений были выданы в установленные сроки, Агентство снизит тариф в соответствии с приложением 1 к настоящему Положению.

**23.** Оператор сети подключит газовый аппарат к сети природного газа в срок не более 4 дней со дня подписания контракта на поставку природного газа заявителем и после выполнения оплаты за подключение. В случае несоблюдения этого срока оператор сети оплатит по обращению пострадавшего конечного потребителя компенсацию в сумме, указанной в приложении 1 к настоящему Положению.

**24.** После устранения конечным потребителем причин, которые привели к отключению газового аппарата от сети природного газа, он в праве требовать у оператора сети повторного подключения газового аппарата к сети природного газа. Оператор сети подключит газовый аппарат конечного потребителя к сети природного газа в кратчайший срок, но не позднее 2 дней со дня оплаты конечным потребителем суммы для повторного подключения. В случае несоблюдения оператор сети оплатит по требованию пострадавшего конечного потребителя компенсацию в сумме, указанной в приложении 1 к настоящему Положению.

**25.** В случае, если оператор сети не может удовлетворить заявление для выдачи разрешения на подключение газовой установки или на повторное подключение, отказ должен быть обоснованным со ссылками на требования закона. В противном случае данные ситуации будут рассматриваться, как несоблюдение требований п.22, 23, и 24 настоящего Положения.

## **Часть 6**

### **ДРУГИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

**26.** В 30-тидневный срок после вступления в силу настоящего Положения оператор сети обязан организовать телефонную службу 24 из 24 часа для принятия заявлений конечных потребителей (услуга 24/24 часа). Номер услуги 24/24 часа будет указан в счет фактуре и для обеспечения услуги 24/24 часов будет задействован персонал оператора сети.

**27.** Оператор сети обязан оповестить конечных потребителей о требованиях относительно качества услуг по распределению и поставке природного газа путем размещения выдержек из 3, 4 и 5 частей Положения, а также приложения 1 к настоящему Положению во всех своих коммерческих офисах.

**28.** В инвестиционном плане оператор сети предвидит установку современных (а также восстановление существующих) систем дистанционной сигнализации о дефектах измерительного оборудования или о несанкционированном доступе к объектам оператора сети.

**29.** Снижение тарифа, предусмотренное настоящим Положением, будет рассчитываться для объема природного газа, поставленного в течение всего отчетного года, и будет применяться при расчете тарифов на следующий год.

30. Процент соблюдения требований настоящего Приложения, а также снижение тарифа будут рассчитываться для каждого обладателя лицензии отдельно.

31. Оператор сети обязан ежегодно предоставлять Агентству отчеты, в соответствии с таблицами № 1, № 2 и № 3, из приложения № 2 к настоящему Положению. Отчеты будут предоставлены в электронном формате с цифровой подписью или в электронном формате и на бумаге.

32. Показатели эффективности, указанные в таблицах № 1 и № 2 из приложения № 2 к настоящему Приложению, будут рассчитываться как отношение между числом случаев, разрешенных в соответствии с требованиями настоящего Положения и общим числом зарегистрированных случаев.

33. Конечный потребитель имеет право требовать возмещения материального и морального ущерба, причиненного оператором сети, в соответствии с положениями [Гражданского Кодекса Республики Молдова](#).

Приложение 1  
к Положению о качестве услуг по передаче  
и распределению природного газа,  
утвержденному  
Постановлением Административного  
совета Национального агентства  
по регулированию в энергетике  
№ 416 от 09.06.2011 г.

**Снижения тарифа и компенсации, применяемые в случае  
несоблюдения показателей качества**

| №  | Пункт Положения   | Требования Положения   |
|----|---|--|
| 1. | <b>п.9. Продолжительность перерывов (п.6; п.7).</b>                                       | В случае несоблюдения требований п.6 и/или п.7 Положения, оператор сети будет выплачивать пострадавшим потребителям:<br><b>бытовым:</b> 20 лей за каждый дополнительный час;<br><b>небытовым:</b> 200 лей за каждый дополнительный час.  |
| 2. | <b>п.13. Информирование о запланированных и незапланированных перерывах (п.10; п.11).</b> | В случае выполнения требований п.10, п.11, в установленных условиях, менее чем в 95% всех зарегистрированных перерывов на протяжении отчетного года, Агентство предпримет процедуру снижения тарифа в размере 0,1% от тарифа на передачу / тарифа на распределение природного газа.  |
| 3. | <b>п.21. Качество и технические условия поставляемого природного газа (п.16).</b>         | Если подтверждаются, что по причине оператора сети, имело место отклонение от параметров качества и/или от режимов поставки природного газа (параметры давления), установленных настоящим Положением, оператор сети оплатит, в обязательном порядке, пострадавшим конечным потребителям, компенсации в следующем размере:<br><b>бытовым, в размере 10% от фактуры за расчетный период, в течении которого была предъявлена петиция;</b><br><b>небытовым, в размере 1% от фактуры за расчетный период, в течении которого была предъявлена петиция.</b> |
| 4. | <b>п.22 Выдача заявителям разрешения на подключение.</b>                                  | Если в течении отчетного года, менее чем 95% заявлений были выданы в установленные сроки, Агентство применит снижение тарифа в размере 0,1% от тарифа на поставку природного газа.   |
| 5. | <b>п.23 Подключение газового аппарата к сети природного газа.</b>                         | В случае, если оператор сети не подключит газовую установку заявителя к сети природного газа в 4-х дневный срок со дня подписания контракта на поставку природного газа и выполнения оплаты за подключение, оператор сети оплатит, по обращению пострадавшего конечного потребителя компенсацию в сумме:<br><b>15% от суммы платы за подключение, по истечении 4-х дневного срока;</b>   |

|    |   |   |
|----|---|---|
|    |   | <b>5% от суммы платы за подключение, за каждый просроченный день по истечении 4-х дневного срока.</b>   |
| 6. | <b>п.24 Повторное подключение газовой установки к сети природного газа.</b> | В случае, если оператор сети не подключит газовую установку конечного потребителя к сети природного газа в кратчайший срок, но не позднее 2 дней от дня оплаты конечным потребителем суммы для повторного подключения, оператор сети оплатит, при обращении пострадавшего конечного потребителя, компенсацию в сумме:<br><b>15% от суммы платы за повторное подключение, по истечении 2-х дневного срока;</b><br><b>5% от суммы платы за подключение, за каждый просроченный день по истечении 2-х дневного срока</b> |

Приложение 2  
к Положению о качестве услуг по передаче  
и распределению природного газа,  
утвержденному  
Постановлением Административного  
совета Национального агентства  
по регулированию в энергетике  
№ 416 от 09.06.2011 г.

**Обязательные показатели  
непрерывности в поставке природного газа**

Таблица 1

| <b>Длительность одного перерыва / Информирование о перерывах</b> |  |                             |                              |  |
|--|--|-----------------------------|------------------------------|--|
| 1.   | Запланированные прерывания   | Для: 24 часов               |                              |  |
|  |  | 48 часов                    |                              |  |
|  |  | 72 часов                    |                              |  |
|  |  | 120 часов                   |                              |  |
|  |  | Итого                       |                              |  |
|  |  | Разрешенные в заданный срок |                              |  |
|  |  | Индикатор эффективности     |                              |  |
| 2.   | Информирование запланированных прерываний (для бытовых потребителей) | Итого                       |                              |  |
|  |  | Сообщенные в течение 3 дней |                              |  |
|  |  | Индикатор эффективности     |                              |  |
| 3.   | Незапланированные прерывания   | Для: 36 часов               |                              |  |
|  |  | 54 часов                    |                              |  |
|  |  | 72 часов                    |                              |  |
|  |  | 120 часов                   |                              |  |
|  |  | Итого                       |                              |  |
|  |  | Разрешенные в заданный срок |                              |  |
|  |  | Индикатор эффективности     |                              |  |
| 4.   | Информирование незапланированных прерываний                          | бытовые                     | Итого                        |  |
|  |  |                             | Сообщенные в течение 6 часов |  |
|  |  |                             | Индикатор эффективности      |  |
|  |  | небытовые                   | Итого                        |  |

|  |  |  |                              |  |
|--|--|--|------------------------------|--|
|  |  |  | Сообщенные в течение 6 часов |  |
|  |  |  | Индикатор эффективности      |  |

**Качество услуг,  
предоставляемых газовыми предприятиями**

Таблица 2

| <b>Выдача разрешения на подключение заявителям</b>             |  |  |  |  |
|--|--|--|--|--|
| 1.   | Количество заявлений   |  |  |  |
| 2.   | Количество разрешений, выданных в течение 15 дней                  |  |  |  |
| 3.   | Индикатор эффективности  |  |  |  |
| 4.   | Количество отказов   |  |  |  |
| <b>Подключение газовой установки к сети природного газа</b>    |  |  |  |  |
| 5.   | Количество заявлений   |  |  |  |
| 6.   | Количество заявителей, подключенных в течение 4 дней               |  |  |  |
| 7.   | Показатель эффективности   |  |  |  |
| <b>Пересоединения газового аппарата к сети природного газа</b> |  |  |  |  |
| 8.   | Количество пересоединений  |  |  |  |
| 9.   | Количество конечных потребителей, пересоединенных в течение 2 дней |  |  |  |
| 10.  | Индикатор эффективности  |  |  |  |

**Показатели безопасности  
для услуги по передаче и распределению природного газа**

Таблица 3

|    | <b>Значение показателя</b>  | <b>Годовой показатель</b> |
|----|---|---------------------------|
| 1. | Общее количество повреждений, вызванных действиями третьих лиц, на один км сети |                           |
| 2. | Общее количество повреждений, зарегистрированных в течение года                 |                           |